



Conseil de la radiodiffusion et des  
télécommunications canadiennes

Canadian Radio-television and  
Telecommunications Commission

3 1761 11701239 3

CA1  
RT  
- A 59



# Annual Report

Privacy

2010 / 2011

[www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca)



Canada



Digitized by the Internet Archive  
in 2023 with funding from  
University of Toronto

<https://archive.org/details/31761117012393>



Canadian Radio-television and  
Telecommunications Commission

Conseil de la radiodiffusion et des  
télécommunications canadiennes

Ottawa, Canada  
K1A 0N2

June 17, 2011

The Honourable James Moore  
Minister of Canadian Heritage  
and Official Languages  
15 Eddy Street  
Gatineau, Quebec  
K1A 0M5

Dear Minister:

In accordance with the provisions of Section 72 of the *Privacy Act*, the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission hereby submits its annual report for the year ending March 31, 2011 for referral to the Standing Committee on Justice and Human Rights.

Yours respectfully,

Robert A. Morin  
Secretary General



Canada



Access to Information & Privacy Coordinator  
CRTC  
1, Promenade du Portage  
Central Building, Les Terrasses de la Chaudière  
Hull, Quebec  
(819) 997 4274

mailing address:  
Ottawa, Ontario  
K1A 0N2

or

Toll free 1-877-249-2782  
TDD – Toll free 1-877-909-2782  
Tel: (819) 997-0313  
TDD – (819) 994-0423  
Internet Address: <http://www.crtc.gc.ca>

Catalogue no. BC9-5/2-2011



# Table of Contents

Introduction.....	4
CRTC Mandate and Responsibilities.....	4
Objectives.....	4
Administration .....	5
Education and training.....	5
Information holdings .....	6
Requests received under the <i>Privacy Act</i> .....	6
Use and disclosure.....	6
Privacy Impact Assessment.....	6
Data matching and data sharing .....	7
Disclosures Under Subsections 8(2)(e), (f), (g), and (m) of the <i>Privacy Act</i> .....	7
Costs .....	7
Statistical Report of the <i>Privacy Act</i> .....	7

## Appendices:

- A. Delegation Orders
- B. Statistical Report



## **Introduction**

This report was prepared pursuant to section 72 of the *Privacy Act* (the *Act*) and will be tabled in Parliament in accordance with the *Act*.

In its day-to-day operations, federal government departments and agencies collect personal information from almost all Canadians. The *Privacy Act* gives Canadian citizens and people present in Canada the right to have access to information about them that is held by the federal government. It also protects against unauthorized disclosure of that personal information. In addition, it strictly controls how the government will collect, use, store, disclose, and dispose of any personal information.

## **CRTC Mandate and Responsibilities**

The Canadian Radio-television and Telecommunications Commission (CRTC) is an independent public authority and reports to Parliament through the Minister of Canadian Heritage.

The CRTC mandate is to regulate and supervise the broadcasting and telecommunications industries in accordance with the policy objectives set out in sections 3 and 5 of the *Broadcasting Act* and in section 7 of the *Telecommunications Act*.

The *Broadcasting Act* seeks to ensure that all Canadians have access to a wide variety of high-quality Canadian programming.

The *Telecommunications Act* seeks to ensure, among other things: that increased reliance on market forces for the provision of telecommunications services is fostered; that regulation, where required, is efficient and effective; and that Canadians have access to reliable telephone and other telecommunications services at reasonable prices.

## **Objectives**

In carrying out its responsibilities in both broadcasting and telecommunications, the CRTC must act in the public interest consistent with the statutes under which it operates. Through its public proceedings the CRTC ensures its sensitivity and responsiveness to the public. The CRTC makes sure to incorporate public input into its policy formulation. Participation by Canadian citizens in our public proceedings is considered very important.

Complaints of a broadcasting nature received by the CRTC are generally forwarded to the specific licensee for response and are then placed on each licensee's public file prior to the public hearing at which their licence renewal application is considered, with the exception of those complaints that are resolved through the Canadian Broadcast Standards Council. Anyone can consult these files upon request.

Complaints of a telecommunications nature should be directed to the telephone company directly. If not satisfied, complainants may file a complaint with the Commissioner for Complaints for Telecommunications Services (CCTS) if their service provider is a member, or with the CRTC where appropriate.

The CRTC web site (<http://www.crtc.gc.ca>) offers public access to public documents related to public proceedings, including Notices of consultation, Decisions, Information Bulletins, Orders and Regulatory Policies.

## Administration

The Access to Information and Privacy (ATIP) Office is located within the Information Management section of the Information Management and Technologies Directorate. The ATIP Office currently has three employees. Their functions are shared between the fulfillment of the CRTC's obligations under the *Privacy Act* and the *Access to Information Act* as well as the management of information policies at the CRTC.

The Secretary General and the ATIP Coordinator have delegated authority to oversee the administration of the *Act* within the CRTC and to ensure compliance with the legislation. Copies of the Delegation Order can be found in Appendix A.

During the 2010-2011 reporting period, the ATIP office developed a Privacy Management Framework (PMF). The objective of the PMF is to outline the way in which the CRTC develops policies and procedures to distribute privacy responsibilities, coordinate privacy work, manage privacy risks and ensure compliance with both the *Access to Information* and *Privacy Acts*. The development and approval of the PMF is an ongoing initiative that will be carried on during the 2011-2012 reporting period and reported upon at a later date.

## Education and training

During 2010-2011, two training sessions were offered to 25 employees, providing them with an overview of the *Access to Information Act* and the *Privacy Act*, and a better understanding of their obligations and the processes within the CRTC.

Two other more targeted training sessions were offered to 27 employees, providing them with an overview of legislated Privacy requirements and secure information handling practices. Upon request, informal information sessions were also given to Commission staff on the ATIP process and roles & responsibilities, specific Privacy considerations, as well as various Information Management (IM) considerations.

## **Information holdings**

A description of the Specific Classes of Records held by the CRTC can be found in the following publication for 2010, *Info Source: Sources of Federal Government Information*. The CRTC does not have any exempt banks.

*Info Source* can be accessed through public and academic libraries and constituency offices of federal Members of Parliament as well as on the Internet at <http://www.infosource.gc.ca>.

## **Requests received under the *Privacy Act***

During the reporting period from April 1, 2010 to March 31, 2011, the CRTC received one request under the *Privacy Act*. This request was brought forward to the next reporting period.

## **Use and disclosure**

Through training and information sessions, CRTC employees are made aware of their responsibilities for the proper management of personal information holdings. Responsible sectors are also required to consult with the ATIP Coordinator before collecting any personal information.

The ATIP Coordinator must be notified where personal information in a personal information bank is used or disclosed for a use consistent with the purpose for which the information was obtained or compiled, but was not identified in the statement of consistent uses published in *Info Source*.

## **Privacy Impact Assessment**

One Privacy Impact Assessment (PIA) was completed during this reporting period on the Ownership & Control (OWN) review process and systems. This PIA will be forwarded to the Office of the Privacy Commissioner (OPC) in the course of the new reporting period.

In addition, an addendum to the existing PIA for the National Do-Not-Call-List Program (DNCL) was prepared which will also be forwarded to the OPC in the course of the new reporting period.

As part of the Privacy Management Framework (PMF) project described above under the heading of "Administration", PIA roles & responsibilities and procedures have been developed in the course of 2010-2011. The PMF will be completed and

information sessions will be offered to CRTC staff in 2011-2012.

## **Data matching and data sharing**

There were no data matching and data sharing activities during the report period.

## **Disclosures Under Subsections 8(2)(e), (f), (g), and (m) of the *Privacy Act***

There were no disclosures pursuant to subsections 8(2) (e), (f), (g) or (m) for the 2010-2011 period.

## **Costs**

During 2010-2011, the ATIP Office incurred an estimated \$6,613 in salary cost and \$58,800 in administrative costs. Administrative costs were incurred to hire a Privacy and Governance expert to help develop the OWN PIA and the Privacy Management Framework.

## **Statistical Report of the *Privacy Act***

The report can be found at Appendix B.

## Appendix A: Delegation Order

### Privacy Act Delegation Order

I, the undersigned, Chairman of the Canadian Radio-Television and Telecommunications Commission (CRTC), pursuant to section 73 of the **Privacy Act\***, hereby designate the person or persons holding the position or positions set out in the schedule hereto to exercise and perform the powers, duties and functions of the Chairman, as the head of the government institution, under the sections of the Act set out in the attached schedule for each position.

This Delegation Order supersedes all previous Delegation Orders with respect to the CRTC, or any portion thereof.



Konrad von Finckenstein, Q.C.  
Chairman of the CRTC

JUL 27 2010

---

Date



## **Appendix B: Statistical Report**





Government of Canada Gouvernement du Canada

REPORT ON THE PRIVACY ACT  
RAPPORT CONCERNANT LA LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Institution Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes / Canadian Radio-television and Telecommunications Commission	Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes / Canadian Radio-television and Telecommunications Commission	Reporting period / Période visée par le rapport 2010-04-01 à/lo 2011-03-31
<b>I Requests under the Privacy Act / Demande en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels</b>	<b>IV Exclusions cited / Exclusions citées</b>	<b>VII Translations / Traductions</b>
Received during reporting period / Reçues pendant la période visée par le rapport	1	S. Art. 69(1)(a) 0 (b) 0
Outstanding from previous period / En suspens depuis la période antérieure	0	S. Art. 70(1)(a) 0 (b) 0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	(c) 0 (d) 0 (e) 0 (f) 0
Completed during reporting period / Traitées pendant la période visée par le rapport	0	
Carried forward / Reportées	1	
<b>II Disposition of request completed / Disposition à l'égard des demandes traitées</b>	<b>V Completion time / Délai de traitement</b>	<b>VIII Method of access / Méthode de consultation</b>
1 All disclosed / Communication totale 0	30 days or under / 30 jours ou moins 0	Copies given / Copies de l'original 0
2 Disclosed in part / Communication partielle 0	31 to 60 days / De 31 à 60 jours 0	Examination / Examen de l'original 0
3 Nothing disclosed (excluded) / Aucune communication (exclusion) 0	61 to 120 days / De 61 à 120 jours 0	Copies and examination / Copies et examen 0
4 Nothing disclosed (exempt) / Aucune communication (exemption) 0	121 days or over / 121 jours ou plus 0	
5 Unable to process / Traitement impossible 0		
6 Abandoned by applicant / Abandon de la demande 0		
7 Transferred / Transmission 0		
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	
<b>III Exemptions Invoked / Exceptions invoquées</b>	<b>VI Extensions / Prorogations des délais</b>	<b>X Costs / Coûts</b>
S Art. 18(2) 0		Financial (all reasons) / Financiers (raisons)
S Art. 19(1)(a) 0		Salary / Traitement \$ 6,613
(b) 0		Administration (O and M) / Administration (fonctionnement et maintien) \$ 58,800
(c) 0		<b>TOTAL</b> \$ 65,413
(d) 0		
S Art. 20 0		Person year utilization (all reasons) / Années-personnes utilisées (raisons)
S Art. 21 0		Person year (decimal format) / Années-personnes (nombre décimal) 0.1
S Art. 22(1)(a) 0		
(b) 0		
(c) 0		
S Art. 22(2) 0		
S Art. 23 (a) 0		
(b) 0		
S Art. 24 0		
S Art. 25 0		
S Art. 26 0		
S Art. 27 0		
S Art. 28 0		





## **Additional Reporting Requirements – *Privacy Act***

### **Privacy Impact Assessment**

- Number of Preliminary Privacy Impact Assessments initiated: 0
- Number of Preliminary Privacy Impact Assessments completed: 0
- Number of Privacy Impact Assessments initiated: 1
- Number of Privacy Impact Assessments completed: 2
- Number of Privacy Impact Assessments forwarded to the Office of the Privacy Commissioner (OPC): 0

### **Part III – Exemptions invoked**

The CRTC did not invoke any of the following exemptions during the reporting period: Subsections 19(1)(e) and (f); 22.1; 22.2; and, 22.3.

### **Part IV – Exclusions cited**

The CRTC did not cite any of the following exclusions during the reporting period: Subsections 69.1; and, 70.1.





## **Exigences additionnelles en matière d'établissement de rapports – Loi sur la protection des renseignements personnels**

**Evaluation des facteurs relatifs à la vie privée**

- Nombre d'évaluations préliminaires des facteurs relatifs à la vie privée amorcées : 0
- Nombre d'évaluations préliminaires des facteurs relatifs à la vie privée amorcées : 0
- Nombre d'évaluations préliminaires des facteurs relatifs à la vie privée amorcées : 1
- Nombre d'évaluations des facteurs relatifs à la vie privée achevées : 2
- Nombre d'évaluations des facteurs relatifs à la vie privée achevées : 0
- Protéction de la vie privée (CPVP) : 0

**Partie III – Exceptions invoquées**  
Le CRTC n'a invoqué aucune des exceptions suivantes pendant la période d'établissement de rapports visée :  
Paragraphe 19(1)(e) et (f); 22.1; 22.2; et, 22.3.

**Partie IV – Exclusions citées**

Le CRTC n'a cité aucune des exclusions suivantes pendant la période d'établissement de rapports visée :  
Paragraphe 69.1; et, 70.1.







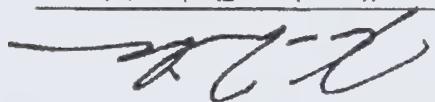
## **Annexe B: Rapport statistique**



Date

JUL 27 2010

Président du CRTC  
Konrad von Finkenstiel, C.R.



Le présent décret de délégation remplace tout décret antérieur en ce qui concerne le Conseil CRTC, ou toute partie d'un tel.

Je, soussigné, Président du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), en vertu de l'article 73 de la Loi sur la protection des renseignements personnels \*, désigne à titre de responsable la ou les personnes exerçant les fonctions indiquées en sa qualité de responsable pour exercer les pouvoirs, attributions et fonctions du président en sa annexe à une institution fédérale, conformément aux articles de la loi mentionnées en annexe à cette déclaration.

Décret de délégation - Loi sur la protection des renseignements personnels

## Annonce A : Décret de délégation



**Rapport statistique concernant la Loi sur la protection  
des renseignements personnels**

Vous trouverez ce rapport à l'annexe B.

EN 2010-2011, le Bureau d'AlP RP a engagé environ 6 613 \$ en frais salariaux et 58 800 \$ en frais administratifs, qui ont été utilisés pour embaucher un expert en gouvernance et en protection des renseignements personnels pour élaborer une EFP concernant les droits de propriété et de contrôle de CGRP.

Counts

Il y a eu au cours de l'exercice 2010-2011, plusieurs renseignements aux termes des alinéas 8(2) e), f), g) ou m) au cours de l'exercice 2010-2011.

communications aux termes des alinéas 8(2) e), f), g) et m) de la Loi sur la protection des renseignements personnels

Aucune activité de couplage et d'échange de données n'a été entreprise au cours de la période visée par le rapport.

## Couplage et partage de données

Durant la période de rapport 2010-2011 fait dans le cadre du projet de CGRP décrit ci-dessus à la rubrique « Administration », les rôles, les responsabilités et les procédures de l'EVP ont été élaborés. Le CGRP sera réalisé en 2011-2012 et des séances d'information seront proposées au personnel du CRTC durant la même année.

En outre, on a redigé un addendum à l'EFPV existante pour le programme de la liste nationale des numéros exclus. Il sera également transmis au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada au cours de la nouvelle période de rapport.

Une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) a été réalisée au cours de la période visée par ce rapport sur le processus et les systèmes d'examen des droits de propriété et de contrôle. L'EFVP sera transmise au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada au cours de la nouvelle période de rapport.

#### Evaluation des facteurs relatifs à la vie privée

Le coordinateur de l'APIRP doit être avisé lorsque des renseignements personnels provenant d'un fichier de renseignements personnels sont utilisés ou communiqués pour un usage compatible avec les fins auxquelles ils ont été recueillis et compilés, mais qui ne figurent pas dans l'enregistrement des usages acceptés, énoncés dans l'info Source.

A travers les formations et les sessions d'information, les employés du CRTC sont informés de leur responsabilité à l'égard de la gestion adéquate de l'information personnelle. Les différents secteurs de responsabilité doivent consulter le coordonnateur de l'AIPRP avant de faire la collecte de renseignements personnels.

## **Utilisation et divulgation**

Au cours de la période visée par ce rapport, soit du 1<sup>er</sup> avril 2010 au 31 mars 2011, le CRTC a reçu une demande en vertu de la Loi. Cette demande a été reportée à la nouvelle période de rapport.

## **Demandes en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels**

On peut consulter Info Source dans les bibliothèques publiques et les bibliothèques des établissements d'enseignement, dans les bureaux de circonscription des députés fédéraux et sur le site Web à l'adresse <http://www.infosource.gc.ca>.

On trouve la description des catégories de documents institutionnels qui sont détenus par le CRTC dans la publication 2010 d'Info Source : Sources de renseignements fédéraux. Le CRTC ne détient pas de fichiers qui ne peuvent être consultés.

## **Fonds de renseignements**

Deux autres séances de formation plus cibles ont été offertes à 27 employés portant sur les exigences relatives à la protection des renseignements personnels régies par la Loi et les pratiques de traitement sécurisé de l'information. Sur demande, des séances d'informations ont également été offertes au personnel du Conseil portant sur le processus d'AIPRP, son rôle et ses responsabilités, les questions précises relatives à la protection des renseignements personnels et diverses questions relatives à la gestion de l'information (GI).

Au cours de la période 2010-2011, le Bureau de l'AIPRP a offert deux séances de formation à 25 employés, leur donnant un aperçu général de la Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, et leur permettant de mieux comprendre leurs obligations et les processus qui sont utilisés au CRTC.

## **Education et formation**

## Administration

Les plaintes concernant les télécommunications doivent être adressées directement à la campagne de téléphone. Si le plaignant n'est pas satisfait, il peut déposer sa plainte auprès du Commissariat aux plaintes aux services de télécommunications (CPST) si son fournisseur de services en est membre, ou avec le CRTC comme s'avère le cas.

Le site Web du CRTC (<http://www.crtc.gc.ca>) permet d'avoir accès à tous les documents publics relés à une instance publique ainsi qu'aux Avis de consultation, aux décisions, aux bulletins d'information, ordonnances et politiques réglementaires.

ses politiques. La participation des citoyens canadiens aux instances publiques est très importante pour le CRTC.

Le Bureau de l'accès à l'information des renseignements (AIPP) permet de faire la demande de l'accès à l'information et de déposer une réclamation au CRTC en cas de non-respect de la Loi sur l'accès à l'information. Vous trouverez à l'annexe A une copie du décret de délégation. Le Secrétaire général ainsi que le coordonnateur de l'AIPP ont reçu le pouvoir de surveiller l'application de la Loi au sein du CRTC et d'en assurer la conformité à la législation. Vous trouverez à l'annexe A une copie du décret de délégation.

Le Bureau de l'accès à l'information des renseignements (AIPP) fait partie de la section de la Gestion des technologies. Actuellement, le Bureau complète trois employés qui partagent leurs tâches entre les obligations du CRTC en direction de la Gestion des informations, ainsi que la gestion des politiques en matière de l'accès à l'information, ainsi que la gestion des renseignements personnels et la Loi sur l'accès à l'information du CRTC.

Pendant la période visée par ce rapport (2010-2011), le Bureau de l'AIPP a élaboré un cadre de gestion des renseignements personnels (CGRP) dont l'objectif est de décrire comment le CRTC organise ses activités, au moyen de politiques et de procédures, pour attribuer les responsabilités en matière de protection des renseignements personnels, coordonner les travaux liés à la protection au sein de l'organisme, gérer les risques liés à ces renseignements et veiller au respect de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels, gérer les risques liés à ces renseignements et veiller au respect d'un rapport à une date ultérieure.

Dans l'exécution de ses responsabilités, tant en radiodiffusion qu'en télécommunications, le CRTC doit agir dans l'intérêt du public ainsi que le lui prescrivent les lois. Par le truchement de ses instances publiques, le CRTC est à la disposition du public et en mesure de lui répondre. Le CRTC s'emploie à trouver des moyens et des mécanismes permettant la participation du public à la formulation de

## Objectifs

La Loi sur la radiodiffusion vise à faire en sorte que l'ensemble de la population canadienne ait accès à une programmation canadienne de grande qualité et largement diversifiée.

Le mandat du CRTC est de réglementer et de surveiller les industries de la radiodiffusion et des télécommunications conformément aux objectifs énoncés dans les articles 3 et 5 de la Loi sur la radiodiffusion et de l'article 7 de la Loi sur les télécommunications.

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) est un organisme public autonome qui rend compte au Parlement par l'entremise du ministre du Patrimoine canadien.

La Loi sur les télécommunications vise à concrème la présente loi à faire jeu du marché en ce qu'il concerne la prestation de services de télécommunications de l'accès des Canadiens à des services de téléphone et d'autres services de assurer l'efficacité de la réglementation lorsqu'elle-ci est nécessaire, et à garantir la sécurité des personnes dans l'intérêt du public ainsi que le lui prescrivent les lois. Par le truchement de ses instances publiques, le CRTC est à la disposition du public et en mesure de lui répondre. Le CRTC s'emploie à trouver des moyens et des mécanismes permettant la participation du public à la formulation de

## Mandat et responsabilités du CRTC

Dans le cadre de leurs activités quotidiennes, les ministères et les organismes fédéraux recueillent des renseignements auprès de la presse totale

Citoyens canadiens et aux personnes présentes au Canada l'accès à l'information détenue par le gouvernement fédéral à leur sujet. La Loi les protège également la divulgation non autorisée de ces renseignements personnels. De plus, elle place des contrôles très stricts sur la façon dont le gouvernement peut faire la collecte, l'usage, le stockage et la divulgation des renseignements personnels, et sur la façon dont il peut en disposer.

Le présent rapport a été rédigé conformément à l'article 72 de la Loi sur la protection des renseignements personnels (la Loi) et sera déposé devant le Parlement conformément à la Loi.

## Introduction



## Table des matières

Annexes:	
	A. Décret de délégation
	B. Rapport statistique
7	Rapport statistique concernant la Loi sur la protection des renseignements personnels.....8
7	Goulets .....
7	des renseignements personnels.....
7	Communications aux termes des alinéas 8(2) e), f), g) et m) de la Loi sur la protection
7	Coupable et partage de données .....
7	Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée .....
6	Utilisation et divulgation .....
6	Demandes en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels .....
6	Fonds de renseignements .....
6	Éducation et formation .....
5	Administration .....
4	Objectifs .....
4	Mandat et responsabilités du CRTC .....
4	Introduction .....



Coordonnatrice de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels  
CRTC  
1, Promenade du Portage  
Édifice central, Les Terrasses de la Chaudière  
Hull (Québec)  
819-997-4274  
Adresse postale :  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0N2  
Numéro sans frais : 1-877-249-2782  
ATMÉ sans frais : 1-877-909-2782  
Tél. : 819-997-0313  
ATMÉ : 819-994-0423  
Adresse Internet : <http://www.crc.gc.ca>

N° de catalogue BC9-5/2-2011

ou



Robert A. Morin



Le Secrétaire général

considération.

je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma haute

de la justice et des droits de la personne.

financière qu'à pris fin le 31 mars 2011, aux fins de renvoi au Comité permanent canadiennes à l'honneur de vous présenter son rapport annuel pour l'année personnes, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications conformément à l'article 72 de la Loi sur la protection des renseignements

Monsieur le Ministre,

Gatineau (Québec) K1A 0M5

15, rue Eddy

et des Langues officielles

Ministre du Patrimoine canadien

L'honorable James Moore

Le 17 juin 2011

K1A 0N2  
Ottawa, Canada





2010 / 2011

Protection des renseignements personnels

## Rapport annuel

